



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“GESTION DEL TIEMPO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN EL ALMACÉN DEL GRUPO EMPRESARIAL ALFER S.A.C. – 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Bach. Lorena Mercedes Pasquel Cumapa  
Bach. Carlos Eduardo Pita Jara

**Asesor:**

Ms. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú  
2017

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Lorena Mercedes, Pasquel Cumapa y Carlos Eduardo, Pita Jara**, denominada:

**“GESTION DEL TIEMPO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN EL  
ALMACÉN DEL GRUPO EMPRESARIAL ALFER S.A.C. – 2016”**

---

**Ms. Roger Hurtado Rojas**  
**ASESOR**

---

**Econ. María Eugenia Álfaro Sánchez**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Julia Sagastegui Cruz**  
**JURADO**

---

**Lic. Carmen D'Angelo Panizo**  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
 CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	 01
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	12
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA .....	31
CAPÍTULO 4: RESULTADOS .....	35
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN.....	45
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	53

## INDICE DE TABLAS

Tabla n.º. 01: Atención al cliente en tiempo real .....	03
Tabla n.º. 02: Horas perdidas por áreas .....	04
Tabla n.º. 03: Detalle de horas perdidas por áreas .....	05
Tabla n.º. 03: Detalle de horas perdidas por áreas .....	06
Tabla n.º. 04: Tiempos de ubicación productos de mayor rotación .....	07
Tabla n.º. 05: Tiempos de ubicación productos de menor rotación .....	08
Tabla n.º 06: Nuevos soles por perdida anual .....	35
Tabla n.º 07: Tiempos de ubicación productos de mayor rotación .....	36
Tabla n.º 08: Tiempos de ubicación productos de menor rotación .....	37
Tabla n.º 09: Procesos de atención al cliente – Productos mayor rotación.....	38
Tabla n.º 10: Procesos de atención al cliente – Productos mayor rotación.....	39
Tabla n.º 11: Lista de cotejos .....	40
Tabla n.º 11: Lista de cotejos .....	40
Tabla n.º 12: Estado de Ganancias y Perdidas .....	43
Tabla n.º 13: Detalle de horas perdidas .....	43
Tabla n.º 14: Estado de Ganancias y Perdidas (ventas mejoradas).....	48
Tabla n.º 15: Listado de Proveedores .....	57
Tabla n.º 16: Listado de mercaderías que se compraron por tener mayor rotación.....	58
Tabla n.º 17: Clientes institucionales .....	59

## INDICE DE FIGURAS

Figura n.º 01: Estructura Organizacional del Grupo Empresarial Alfer S.A.C. ....	55
Figura n.º 02: Cadena de abastecimiento del Grupo Empresarial Alfer S.A.C. ....	56
Figura n.º. 03: Mapa de procesos del Grupo Empresarial Alfer S.A.C. ....	61

## RESUMEN

Las empresas de ahora buscan mejorar para competir dentro del mercado actual en el que se encuentran, especialmente ahora consideran contar con una adecuada administración de almacenamiento que es parte importante de las organizaciones porque contribuye al desenvolvimiento eficaz de las actividades, como también asegurar la calidad de atención de servicio a los clientes. En este sentido, la investigación tiene como objetivo explicar la importancia de la gestión del tiempo para mejorar la efectividad en los almacenes de las organizaciones.

La presente tesis tiene por finalidad evaluar la GESTION DEL TIEMPO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN EL ALMACÉN DEL GRUPO EMPRESARIAL ALFER S.A.C. – 2016.

Habiéndose realizado el diagnostico actual de la empresa especialmente en el área de almacén, se detecto un desorden total tanto en distribución, ubicación y clasificación. Todos los productos tanto de mayor y menor rotación se encuentran mal ubicados, no existe seguridad tanto para las personas como para los productos el tiempo de ubicación tanto para mayor y menor rotación son de 50 y 55 minutos por día. Por otra parte, se determino que los procesos de atención al cliente existe una demora al buscar los productos en el almacen de mayor y menor rotación es de 25 y 27 minutos lo cual produce malestar en los clientes porque tienen que esperar, por lo tanto existen horas perdidas en que la empresa esta dejando de generar ganancias.

En ese sentido, la aplicación de gestión de tiempos es muy importante para la empresa porque no solo mejorara la efectividad del almacén, si no también aumentar la utilidad neta de la empresa reduciendo esas horas perdidas y por consiguiente brindara un servicio de calidad a sus clientes, considerando que los tiempos de atención serán mejorados.

Cabe resaltar también que es necesario que el almacen se reorganice de tal manera que exista un orden, en el cual los productos se encuentres seguros y exista una clasificación por familias de productos debidamente codificados y sean de fácil ubicación.

Palabras claves: Gestión del tiempo y Efectividad en el almacén.

## ABSTRACT

Companies now seek to improve to compete within the current market in which they are, especially now consider having an adequate storage management that is an important part of organizations because it contributes to the effective development of activities, as well as ensure the quality of Attention of service to the clients. In this sense, the research aims to explain the importance of time management to improve the effectiveness in the warehouses of organizations.

The present thesis aims at evaluating the MANAGEMENT OF TIME TO IMPROVE THE EFFECTIVENESS IN THE STORE OF THE ALFER S.A.C. 2016.

Having realized the current diagnosis of the company especially in the warehouse area, a total disorder was detected in both distribution, location and classification. All products of both higher and lower rotation are misplaced, there is no safety for both people and products the time of location for both major and minor rotation are 50 and 55 minutes per day. On the other hand, it was determined that the customer service processes there is a delay when looking for the products in the store with greater and lesser rotation is 25 and 27 minutes which causes discomfort in customers because they have to wait, therefore exist Time-outs in which the company is failing to generate profits.

In this sense, the application of time management is very important for the company because it not only improves the effectiveness of the warehouse, but also increase the net profit of the company reducing these dead time and therefore provide a quality service to its customers, Considering that the times of attention will be improved.

It should also be noted that it is necessary that the store is reorganized in such a way that there is an order, in which the products are safe and there is a classification by families of duly coded products and are easy to locate.

Keywords: Time management and Warehouse effectiveness.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS

### Referencias bibliográficas

- MORA, L. (2008). *Gestión Logística Integral*. (1ra Edición). Colombia: ECOE
- BALLENATO, G. (2013). *Gestión del tiempo: En busca de la eficacia*. Editorial: Piramide. ISBN: 9788436827538.
- WEST, A. (1991). *Gestión de la Distribución Comercial*. Editorial: Díaz de Santos.
- ANAYA, J. (2008). *Almacenes: Analisis, diseño y organización*. Madrid: ESIC. ISBN: 978-84-7356-574-5
- BRAVO, J. (2008). *Gestión de procesos*. Chile: Evolucion S.A.
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. (2004). *Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos*. 3º Edición. España.

### Referencia de Tesis

- PÉREZ, L. (2014). *El Mejoramiento Continuo y su Influencia en la Fidelización de los Clientes de la Empresa "Textiles Técnicos" de la provincia de Tungurahua Cantón Tisaleo*. (Tesis para Título). Universidad de Técnica de Ambato, Ecuador.
- MOREIRA, M. (2011). *Reduccion de los Costos Ocultos en la Administracion de Alimentos y Bebidas del Hotel Howard Jhonson de la ciudad de Guayaquil a través de una Propuesta de Mejoramiento Continuo de Procesos*. (Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Ecuador.
- MORALES, M. (2003). *Modelo para Incrementar la Productividad en las Operaciones del Almacen Central de Repuestos Renault*. (Tesis para Título). Universidad de la Sabana, Colombia.
- CONTRERAS, O. (2005). *Mejoramiento de los Procesos para la Gestion de Almacenes de una Empresa de Logística en Zona Franca*. (Tesis para Título). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- BARLAMM, D. y MÉRIDA, T. (2004). *Mejorar el Proceso de Administración para el Almacenaje de Productos Terminados dentro de Snacks América Latina*. (Tesis Maestría). Universidad Metropolitana, Venezuela.
- MENDOZA, W. (2014). *Optimización de la Organización y Funcionamiento de los Almacenes de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Asunción, Paraguay.

### Referencia de Internet

- BBVA (2015, 08 de enero). *Gestión del Tiempo*. En Blog: BBVA, Noticias. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <https://www.bbva.com/es/noticias/estilo-vida/que-es-la-gestion-del-tiempo/>

- INGENIEROS INDUSTRIALES. (s.f.). *Gestión de Almacenes*. En Blog: Ingeniería Industrial On Line. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- eHOW. (s.f.). *Rotación de Clientes*. En Blog: ehowenespanol. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde [http://www.ehowenespanol.com/rotacion-clientes-info\\_460010/](http://www.ehowenespanol.com/rotacion-clientes-info_460010/)
- ENCICLOPEDIA FINANCIERA. (s.f.). *Rotación de Clientes*. En Blog: Enciclopedia Financiera. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://www.encyclopediaindustrial.com/definicion-rotacion-de-clientes.html>
- VILLAJULCA, J. (2011, 10 de agosto). *El Tiempo Muerto*. En Blog: Instrumentación y Control. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://www.instrumentacionycontrol.net/cursos-libres/automatizacion/cursos-sintonizacion-controladores/item/385-el-tiempo-muerto-dead-time-en-los-procesos.html>
- RODRIGUEZ, O. (2016, 25 de febrero). *Análisis del Proceso*. En Blog: Solo Industriales. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://soloindustriales.com/analisis-del-proceso/>
- GREEN HOUSE. (s.f.). *Cálculo de Costes de los Horas perdidas*. En Blog: Software Green House. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <https://www.swgreenhouse.com/conceptos-de-continuidad-de-negocio/calculo-de-costes-de-los-tiempos-muertos>
- VIZUET, I. (2011, 09 de abril). *Recepción de Mercancías*. En Blog: Proceso de Almacén. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://procesodealmacen.blogspot.pe/2011/04/recepcion-de-mercancias.html>
- EXPERTOS EN LOGISTICA. (2013, 18 de febrero). *Picking*. En Blog: Expertos en Logística. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://expertoslogistica.com.ar/que-es-picking/>
- MANENE, L. (2012, 21 de junio). *Logística, Almacenaje, Transporte y Manutención*. En Blog: Luis Miguel Manene. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/06/21/logistica-transporte-almacenaje-y-manutencion/>
- DEFINISTA. (2014, 8 de setiembre). *Definición de Transporte*. En Blog: Concepto Definición. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://conceptodefinicion.de/transporte/>
- SANTOS, J. (2011, 10 de agosto). *Los Costes de Almacenaje*. En Blog: El diario de um logístico. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://eldiariodeunlogistico.blogspot.pe/2011/08/los-costes-de-almacenaje.html>
- TLA. (2010, 23 de abril). *Caso de éxito en la gestión de almacenes*. En Blog: Logística MX. Recuperada el 10 de diciembre de 2016, desde <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/16396-caso-exito-la-gestion-almacene>